龙芯梦兰
LEMOTE TECHNOLOGY

龙芯梦兰
客户服务保障体系

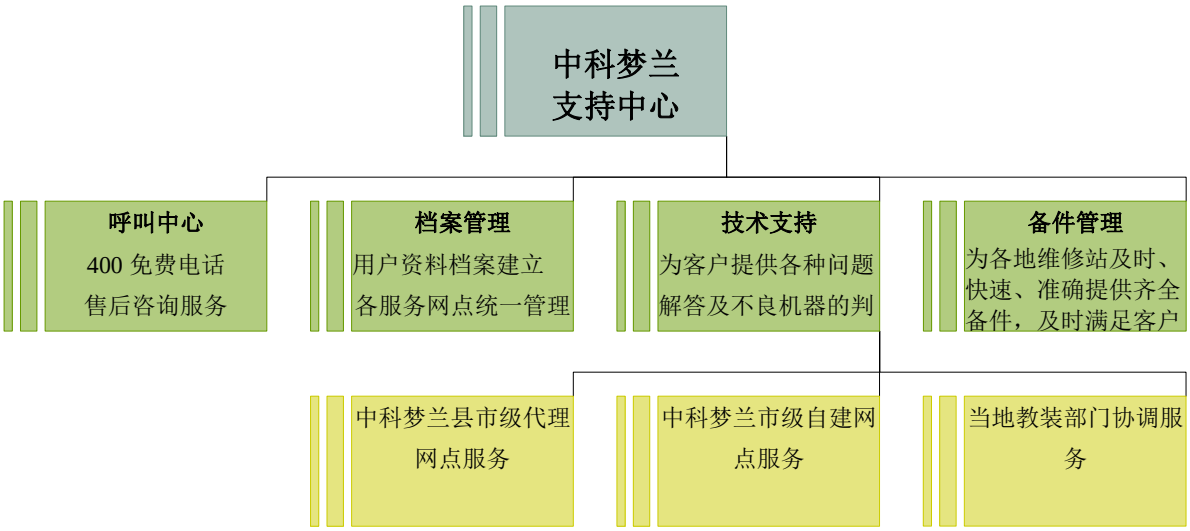
江苏龙芯梦兰科技股份有限公司
www.lemote.com

客户服务保障体系

● 中科梦兰售后组织架构

售后服务部作为为客户提供技术支持与服务的响应窗口，受理并记录客户通过电话、传真或电子邮件方式提出的各类咨询、故障服务请求、设备维修请求、客户建议及客户投诉，在最短时间内将问题反馈给相关部门处理，并在响应时间内把结果或意见反馈给客户。需要安排上门维修的通知第三方合作伙伴在当地的维修点进行上门服务。

售后服务组织架构如下：



● 龙芯首购项目产品售后服务承诺

1. 保证为此次项目而提交的产品为**正品**，并严格遵守各种国家和部门标准和有关规定，具有中国国家强制性产品认证证书；
2. 我方将按照**国家“新三包”规定**和合同中所附的服务承诺提供服务；
3. **免费质保期：**各阶段供货完成并经（阶段性）验收合格后，相关产品进入**五年免费质保：**

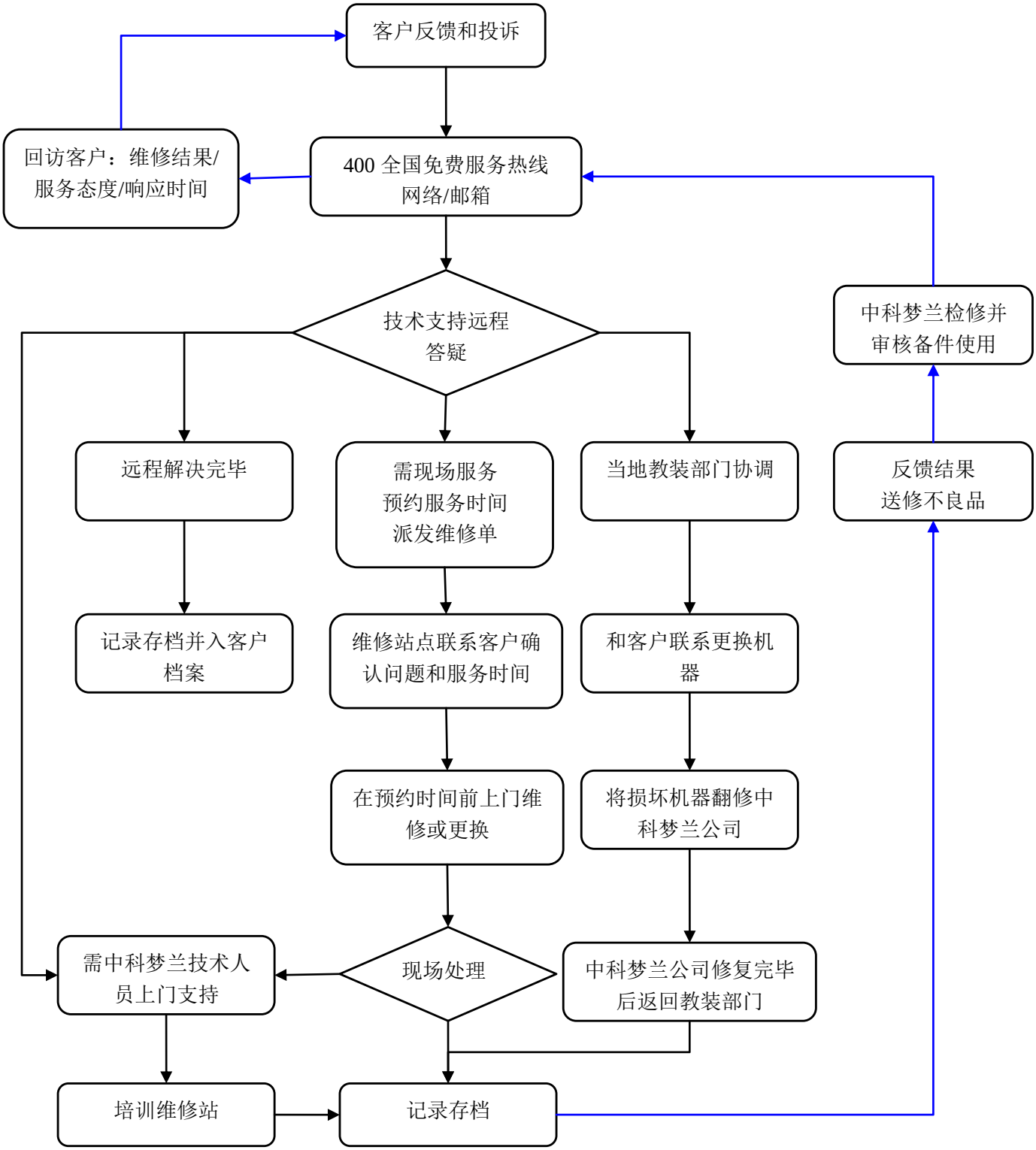
龙芯电脑主体部件提供 5 年质保服务，包括 LCD 屏、CPU、主板；白板系统主体设备提供 5 年质保服务，包括电子白板、投影仪主机、主控计算机的 CPU、主板、音箱；交换机设备免费质保 5 年；其它相关耗材配件质保 1 年，配件保外限价见下表：

配件名称	配件单价	备注
龙芯电脑键鼠	60 元	按套质保
龙芯电脑硬盘	320 元	
主控电脑硬盘	350 元	
投影机灯泡	890 元	原厂带灯架
投影机遥控器	70 元	
无线键鼠	90 元	按套质保
电子白板电子笔	50 元	
无线麦克发射端	90 元	
主控电脑光驱	400 元	

此外，根据国家计算机产品新三包规定，3 年内主要部件免费维修、更换，后 2 年只收主要部件材料成本，5 年内所有售后人工服务免费。

4. **服务条款：**按不低于国家对于计算机产品的质保要求进行质保，使用单位因管理不善、人为损坏的除外；
5. **备机服务：**在保修期内，对于出现问题并需要维修的机器，如果客户不同意维修，我们会提供备机更换问题机器。如果客户同意维修，则我们会在 **7 天**内完成维修并返回客户；
6. **软件升级服务：**中科梦兰提供系统及应用**软件提供平滑免费升级服务**，保障产品的功能和产品的稳定性不断提高；
7. **硬件升级服务：**我方保证项目供货期间，龙芯一体机产品硬件有更新时，我方将与买方协商后提供免费平滑升级服务，即后续交货提供升级后的硬件产品。

1. 售后服务问题处理流程



2. 服务保障

1) 售后服务网点建立：在各地施工的同时，在当地自建或与优秀的售后服务伙伴合作，建立遍及各地的、完善的售后服务网络；

2) 和项目县市装备部门合作，共同建立专业可靠的服务网络。

3) 组建高素质的售后服务队伍：按照服务体系的需求，建立一批高素质的售后服务队伍，确保服务体系高效运行；

4) 建立规范的售后服务机制：引进先进的售后理念和机制，把售后服务提升到“客户第一”的高度认真对待，并在制度上予以保障；

5) 加强售后服务的培训：对售后服务人员及合作伙伴加强服务意识、服务能力方面的系统性培训，不断提高售后服务质量；

6) 加强对客户的回访：及时了解并反馈客户使用情况，予以及时指导，尽可能将消除产生问题的潜在可能性；

7) 对用户的激励：以恰当的方式激励用户自主学习、自我培训，使用户得到成长，并减少了问题产生的可能性；

8) 与合作伙伴合作：也可与拥有丰富售后经验及行业经验的合作伙伴合作，自有服务队伍与合作伙伴并存，在服务上做到双重保险。

3. 相关技术支持与服务说明

关注客户的实际使用需求、提供最优质服务，通过提高中科梦兰的服务品质与水准，建立与客户间长期、良好的关系，为客户提供满意服务。

- **电话支持**

当客户对我们的产品有任何问题需要咨询或者有任何产品问题需要解决时，可随时拨打中科梦兰免费**客户服务热线：400-666-3866** 或通过邮件 **service@lemote.com** 等其他服务方式进行咨询，中科梦兰技术支持人员通过此方式及时高效地为全国各地广大客户提供中科梦兰产品的售前咨询，负责解答用户在设备使用中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和操作方法，记录在相应的技术支持与服务档案中，以便于后期客户服务的跟踪及更好地为客户提供服务。

技术支持部专人负责接听客户电话，做好记录，4 小时内反馈，中科梦兰为客户提供 7*24 小时的电话服务，对客户电话提出的服务申请，中科梦兰的电话响应时间不超过半个工作日。

客户电话联系时，根据中科梦兰产品的产品说明书及故障现象，告诉中科梦兰售后技术支持工程人员如下信息：

--1） 产品名称和型号，产品序列号（参见产品标签）；

--2） 详细故障信息提示，包括电脑屏幕上显示的提示信息。

技术支持工程师将对客户遇到的问题或故障提供技术上的咨询和指导。

- **现场服务**

现场服务的内容包括：

- 软硬件故障判定；
- 维修软硬件产品；
- 产品不正常使用时提供现场维护或维修，以尽快恢复产品的正常使用；
- 提供备机更换。

4. 以下不属于免费保修义务的情况

属于下列情况的产品故障或损坏，无论是否在免费保修期限内，均不在免费保修之列：

1. 产品整机或部件已经超出保修期；
2. 产品使用者未按说明书要求，错误安装、保管及使用造成的故障或损坏；
3. 非中科梦兰技术人员或未经中科梦兰授权的人员安装、修理、更改或拆卸造成的故障或损坏；
4. 因意外因素或人为原因（包括搬运、挤压、磕碰、划伤、撞击、输入不合适的电压、腐蚀等）导致的故障或损坏；
5. 因使用非标准或非专用的软件造成的故障或损坏；
6. 产品防拆标贴有非中科梦兰技术人员未经中科梦兰授权的人员拆过的痕迹或损坏；
7. 因自然灾害等不可抗力（如地震、火灾、雷击等）原因造成的故障或损坏；
8. 其他非产品设计、技术、制造、质量等问题而导致的故障或损坏。

如有任何疑问，欢迎客户登录中科梦兰官方网站：http://www.lemote.com，登陆“技术支持”界面，获知相应的服务流程。